Agencia Virtual

coprocenva

MANUAL DE USUARIO
PERSONA NATURAL

coprocenva
cooperativa de ahorro y crédito
NIT 891.900.492-5

Contenido

1. Objetivo 1
2. Alcance 1
3. Responsabilidad General 1
4. Inscripción en la Agencia Virtual 1
5. Ingreso en la Agencia Virtual 5
6. Bloqueo y Desbloqueo Agencia Virtual 6
7. Menú Solicitudes y Servicios 7
7.1. Cambiar Clave 7
8. Menú Consultas 8
8.1. Consulta Saldos Productos y Cuentas 8
8.2. Movimientos del Día 9
8.3. Extracto Inteligente 10
8.4. Consulta General de Pagos 11
9. Menú Pagos a Terceros 12
9.1. Beneficiarios y Cuentas 12
9.2. Transferencias y Pagos 15
10. ¿Cómo Cancelar Mí Factura? 17
11. Salida Segura 19

1. Objetivo

Brindar una descripción del modo de uso y de las funciones que se encuentran disponibles en la Agencia Virtual, utilizando imágenes de apoyo para que el asociado de una forma dinámica conozca y aprenda a utilizar el servicio.

2. Alcance

El manual de usuario se encuentra disponible para consulta en la página de Coprocenva y es aplicable para todos los usuarios de la plataforma.

3. Responsabilidad General

1. Es responsabilidad de los usuarios (asociados – funcionarios) leer e interiorizar la información que se presenta en el siguiente documento.

2. La clave asignada para el manejo de la Agencia Virtual es personal e intransferible y se recomienda cambiarla con periodicidad.

3. Para tener acceso a la Agencia Virtual, el asociado debe haber efectuado el registro biométrico en la agencia de origen y completado el proceso de inscripción virtual a través de la Agencia Virtual y presencial en la Agencia.

4. Inscripción en la Agencia Virtual

A continuación se detalla el paso a paso para realizar el proceso de inscripción:

- Diríjase a la agencia de Coprocenva más cercana y solicite al Asesor integral el formato de Solicitud de Inscripción y Novedades Agencia Virtual Persona Natural (Imagen 1), en Novedad señale en Ingreso.

coprocenva
cooperativa de ahorro y crédito
NIT. 891.900.492-5

SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN Y NOVEDADES
AGENCIA VIRTUAL PERSONA NATURAL

NOVEDAD		
Ingreso	Reingreso	Matricula de Cuentas

FECHA DE SOLICITUD DD / MM / AAAA	AGENCIA	
NOMBRE Y APELLIDO DEL TITULAR	TIPO DE DOCUMENTO C.C. T.I. C.E.	NUMERO DE DOCUMENTO
DIRECCIÓN	CIUDAD	
TELEFONO / FAX	CELULAR	CORREO ELECTRÓNICO

MATRICULA CUENTA DE AHORROS PARA TRANSACCIONES AGENCIA VIRTUAL

1	Beneficiario:			
	Número de Identificación:		Número de Cuenta:	

Imagen 1. Formato de Inscripción y Novedades

- Diligencie el formato con su información personal y matricule las cuentas de ahorros de otros asociados a las cuales desea hacer transferencias.

- El Asesor integral validará la identidad del asociado en el sistema biométrico.

- Realice el registro virtual, ingresando al link de Agencia Virtual en la página **www.coprocenva.com** (Imagen 1.1).

coprocenva
Nuestra, confiable y con sentido social
LA COOPERATIVA
BIENESTAR SOCIAL
AHORRO
CRÉDITO
SEGUROS
PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS
EN EL 2015 SEGUIREMOS CRECIENDO JUNTOS
BUSCAR
Buscar...
Destacados
Conoce los afortunados ganadores Sorteo CDAT
27 Ene 2015
El día 23 de enero de 2015, realizamos el sorteo de la campaña CDAT, "Nos une un gran interés"
Leer Más
Conoce los afortunados ganadores Sorteo Actua...
27 Ene 2015
El día 23 de enero de 2015, realizamos el sorteo de la campaña, " Para conocer todo lo que haz cambiado Actualiza tus Datos "
Leer Más
Ingresa a nuestros sites
Agencia Virtual
Únete

Imagen 1.1 Link de ingreso Agencia Virtual

- Oprima clic en el botón "Confirmar" para acceder a la pantalla de clasificación y seleccione "Persona Natural" (Imagen 2).

coprocenva
Agencia Virtual
Bienvenido realice sus transacciones de forma segura
Realice sus consultas y transacciones solo desde su computador personal, desde su casa u oficina. En algunos sitios públicos podrían suplantar su clave y realizar transacciones fraudulentas.
Verifique que cuando esté navegando en la zona transaccional, aparezca el icono de un candado de seguridad, cerrado, en la parte superior derecha de la barra de navegación; de lo contrario, no realice ninguna transacción.
Para validar que esté navegando en un sitio seguro, la dirección electrónica que aparece en el explorador de Internet deberá incluir una letra terminada en "S" así: https://
La protección y manejo de las contraseñas es su responsabilidad. Memorícela y evite guardarla junto a sus documentos personales.
No ingrese contraseñas en las páginas web a las que haya accedido por medio de un link enviado a su correo electrónico.
Coprocenva nunca le solicitará información confidencial a sus asociados para actualización de datos como: número de identidad, direcciones, empresa donde labora, contraseña de sus productos, a través de la agencia virtual, correos electrónicos, mensajes directo a redes sociales o mensajes de texto.
Cualquier inquietud informar al correo electrónico de atención al cliente medioselectronicos@coprocenva.com.co y con gusto le atenderemos.
Para una mejor visualización y compatibilidad le sugerimos utilizar Internet Explorer 5.5 o superior. Recomendamos que la resolución de su video sea 800 x 600 o superior.
Cancelar
Confirmar >>

coprocenva
Agencia Virtual
Al hacer sus transacciones por internet recuerde siempre realizarlas através de su computador personal en casa u oficina, abstengase de hacerlo en sitios públicos.
Persona natural
Persona jurídica
Salir

Imagen 2. Selección de Persona Natural

- Cuando usted oprima "Persona Natural" verifique que su explorador Internet Explorer tenga activado la Vista de Compatibilidad, al encontrar el icono en color azul (Imagen 3), si no es así, presiónelo.

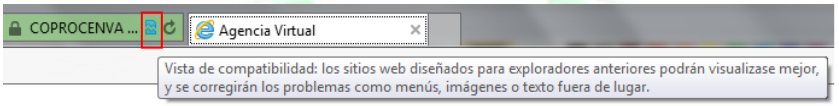

COPROCENVA ...
Agencia Virtual
Vista de compatibilidad: los sitios web diseñados para exploradores anteriores podrán visualizase mejor, y se corregirán los problemas como menús, imágenes o texto fuera de lugar.

Imagen 3. Verificación de compatibilidad

Si el icono no cambia a color azul, es necesario configurar la Vista de Compatibilidad, presione Herramientas y seleccione "Configuración de Vista de compatibilidad" (Imagen 3.1).

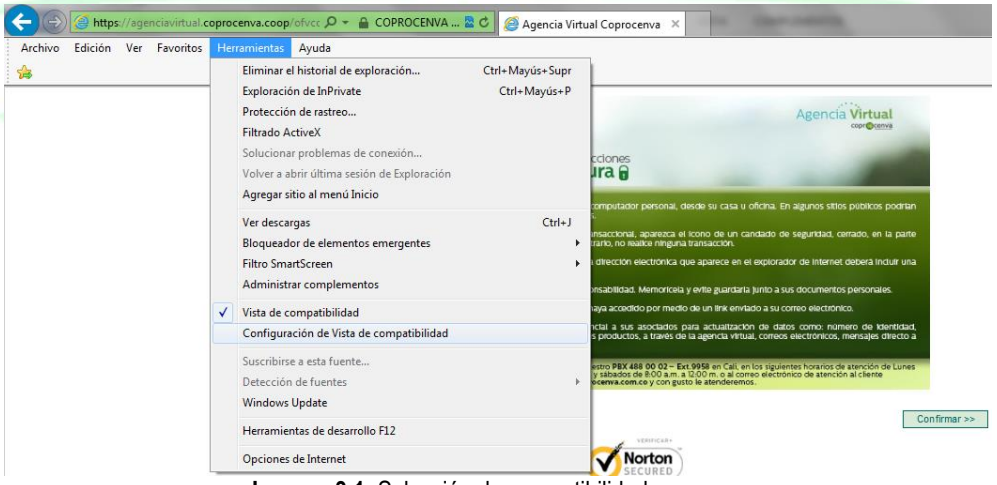


Imagen 3.1. Selección de compatibilidad

Escriba "coprocenva.coop" en el campo Agregar este sitio web y pulse clic en la opción Agregar, habilitando la compatibilidad de la página con el explorador (Imagen 3.2).

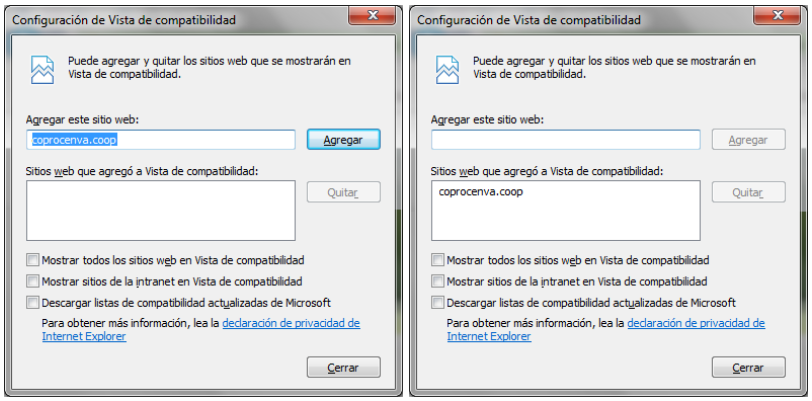

Configuración de Vista de compatibilidad
Puede agregar y quitar los sitios web que se mostrarán en Vista de compatibilidad.
Agregar este sitio web:
coprocenva.coop
Agregar
Sitios web que agregó a Vista de compatibilidad:
Quitar
Mostrar todos los sitios web en Vista de compatibilidad
Mostrar sitios de la intranet en Vista de compatibilidad
Descargar listas de compatibilidad actualizadas de Microsoft
Para obtener más información, lea la declaración de privacidad de Internet Explorer
Cerrar
Configuración de Vista de compatibilidad
Puede agregar y quitar los sitios web que se mostrarán en Vista de compatibilidad.
Agregar este sitio web:
Agregar
Sitios web que agregó a Vista de compatibilidad:
coprocenva.coop
Quitar
Mostrar todos los sitios web en Vista de compatibilidad
Mostrar sitios de la intranet en Vista de compatibilidad
Descargar listas de compatibilidad actualizadas de Microsoft
Para obtener más información, lea la declaración de privacidad de Internet Explorer
Cerrar

Imagen 3.2. Inscripción de sitio web para compatibilidad

- Seleccione nuevamente Persona Natural y pulse clic en la opción Registrarme.

- Lea con detenimiento el Reglamento para el uso del Servicio de Agencia Virtual, oprimiendo, Acepto si está de acuerdo o de lo contrario, No Acepto.

- Digite el número de identificación e ingrese la contraseña y su confirmación usando el teclado virtual. Al registrar el email y su confirmación, presione Aceptar para enviar la solicitud de ingreso (Imagen 4).

coprocenva
Agencia Virtual
coprocenva
Solicitud de ingreso
Número de Identificación
Bienvenido(a)
Contraseña
Confirme Contraseña
Email
Confirme Email
@
@
Ingresar
Cancelar
Instrucciones para solicitud de ingreso
• La contraseña debe contener de 6 a 8 caracteres entre números (0-9-) y letras (A-Z excepto la Ñ).
• Ingrese su contraseña utilizando el teclado virtual.
• Ingrese la confirmación de la contraseña por medio del teclado virtual.
• Ingrese su cuenta de correo electrónico.
• Ingrese la confirmación de su correo electrónico.
• Haga click en el botón ingresar.
Recomendaciones
• No utilice contraseñas obvias y recuerde que esta es personal e intransferible.
• Recuerde que la contraseña que registre es con la que podrá ingresar por primera vez.
Cualquier inquietud informar al correo electrónico de atención al cliente medioselectronicos@coprocenva.com.co y con gusto le atenderemos.
Para una mejor visualización y compatibilidad le sugerimos utilizar Internet Explorer 5.5 o superior. Recomendamos que la resolución de su video sea 800 x 600 o superior.

Imagen 4. Solicitud de ingreso

- Un funcionario de Coprocenva verificará que el proceso de inscripción presencial en la agencia se haya realizado previamente por el asociado, para proceder a habilitar el acceso a la Agencia Virtual.

5. Ingreso en la Agencia Virtual

Si el proceso de inscripción fue efectivo y usted se encuentra habilitado para el uso de Agencia Virtual, ingresará a través de la opción "Ya estoy registrado" (Imagen 5) con la clave que había digitado cuando realizó el proceso de registro.

Imagen 5. Ingreso después de registro

Cuando digite la información, el sistema habilita la pantalla para cambiar clave en la Agencia Virtual, para que sea cambiada de forma inmediata, si este proceso no se realiza, serán restringidos los servicios de la Agencia Virtual (Imagen 6).

Salida Segura
coprocenva
Agencia Virtual
Solicitudes y Servicios
Cambiar Clave
Consultas
Consulta Saldos Productos y Cuentas
Movimientos del día
Extracto Inteligente
Consulta General de Pagos
Pagos a Terceros
Beneficiarios y Cuentas
Transferencias y Pagos
Salida Segura
Por seguridad usted puede realizar el cambio de su clave en el momento que lo requiera.
La clave debe contener de 6 a 8 caracteres entre números (0-9) y letras (A-Z excepto Ñ). No utilice claves obvias y recuerde que ésta es personal e intransferible.
Usted nunca ha realizado su cambio de clave o su clave expiro, para mayor seguridad le recomendamos cambiar su clave.
>> Ingrese la clave actual:
>> Ingrese la nueva clave:
>> Confirme la nueva clave:
Teclado Virtual
Cambiar Contraseña
Manual de Uso
Reglamento Agencia Virtual
Recomendaciones de Seguridad
::: V7R5M01 31.01.15
Coprocenva – Cooperativa de ahorro y crédito. - Powered by Taylor & Johnson. Todos los derechos reservados. 2015

Imagen 6. Cambio de contraseña

Al terminar con el proceso de cambiar la clave, el sistema le presenta la pantalla de Bienvenida Usuario Natural, donde le informa los siguientes aspectos (Imagen 7):

- Número de visitas diarias.
- Ultimo cambio de clave exitoso.
- Número de intentos fallidos, factor que incrementa cuando se intenta ingresar digitando de forma errónea la contraseña.

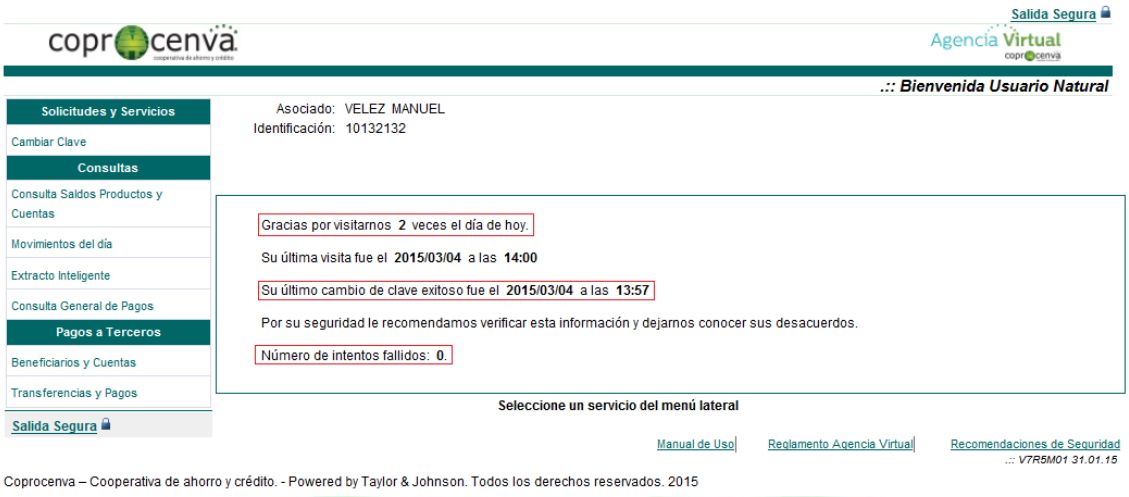

Salida Segura
coprocenva
Agencia Virtual
.:: Bienvenida Usuario Natural
Solicitudes y Servicios
Cambiar Clave
Consultas
Consulta Saldos Productos y Cuentas
Movimientos del día
Extracto Inteligente
Consulta General de Pagos
Pagos a Terceros
Beneficiarios y Cuentas
Transferencias y Pagos
Salida Segura
Asociado: VELEZ MANUEL
Identificación: 10132132
Gracias por visitarnos 2 veces el día de hoy.
Su última visita fue el 2015/03/04 a las 14:00
Su último cambio de clave exitoso fue el 2015/03/04 a las 13:57
Por su seguridad le recomendamos verificar esta información y dejarnos conocer sus desacuerdos.
Número de intentos fallidos: 0.
Seleccione un servicio del menú lateral
Manual de Uso
Reglamento Agencia Virtual
Recomendaciones de Seguridad
.:: V7R5M01 31.01.15
Coprocenva – Cooperativa de ahorro y crédito. - Powered by Taylor & Johnson. Todos los derechos reservados. 2015

Imagen 7. Información de ingreso

El acceso a la Agencia Virtual se encuentra habilitado los 7 días de la semana desde las 00:00 a.m. a las 08:30 p.m.

Nota: si usted no recuerda la clave que había asignado en el proceso de registro, podrá intentar hasta tres veces con la contraseña, en caso que no logre ingresar a la Agencia Virtual, realice el proceso de "Reingreso" descrito en el siguiente numeral (6. Bloqueo y Desbloqueo Agencia Virtual).

6. Bloqueo y Desbloqueo Agencia Virtual

Si usted ya cuenta con clave para el ingreso a la Agencia Virtual, proceda a digitar la identificación y con el teclado virtual de la página, digite la contraseña en el campo "Ya estoy registrado".

Si usted ingresa la contraseña tres veces de forma errónea y no recuerda la clave de acceso, proceda a solicitar una nueva asignación de clave, oprimiendo clic en el link "Solicítela Aquí" (Imagen 8) y digite la información solicitada para el Reingreso.

Imagen 8. Link para desbloqueo

En la pantalla de Reingreso digite el número de identificación e ingrese la contraseña y su confirmación usando el teclado virtual. Al registrar el email con su confirmación, presione Aceptar para enviar la solicitud de reingreso y proseguir con el proceso de autenticación (Imagen 9).

coprocenva
Agencia Virtual
coprocenva
Solicitud
de reingreso
Número de Identificación
Bienvenido(a)
Contraseña
Confirme Contraseña
Email
Confirme Email
Ingresar
Cancelar
Instrucciones para solicitud de reingreso
• La contraseña debe contener de 6 a 8 caracteres entre números (0-9-) y letras (A-Z excepto la Ñ).
• Ingrese su contraseña utilizando el teclado virtual.
• Ingrese la confirmación de la contraseña por medio del teclado virtual.
• Ingrese su cuenta de correo electrónico.
• Ingrese la confirmación de su correo electrónico.
• Haga click en el botón ingresar.
Recomendaciones
• No utilice contraseñas obvias y recuerde que esta es personal e intransferible.
• Recuerde que la contraseña que registre es con la que podrá ingresar por primera vez.
Cualquier inquietud informar al correo electrónico de atención al cliente medioselectronicos@coprocenva.com.co y con gusto le atenderemos.
Para una mejor visualización y compatibilidad le sugerimos utilizar Internet Explorer 5.5 o superior. Recomendamos que la resolución de su video sea 800 x 600 o superior.

Imagen 9. Pantalla de Reingreso

Diríjase a la agencia de Coprocenva más cercana y solicite al Asesor Integral el formato de Solicitud de Inscripción y Novedades Agencia Virtual Persona Natural donde debe señalar que desea efectuar un Reingreso en el campo Novedad.

Un funcionario de Coprocenva verificará si el proceso de reingreso se realizó de forma virtual y presencial para habilitar el acceso a la Agencia Virtual.

Nota: cuando usted ha efectuado el trámite de inactivación del servicio de Agencia Virtual entregando una carta en la agencia más cercana y desea nuevamente activar el servicio, debe efectuar el mismo proceso descrito en el punto 6 de este manual.

7. Menú Solicitudes y Servicios

7.1. Cambiar Clave

Cuando lo requiera usted puede efectuar el cambio de clave para el acceso a la Agencia Virtual, digitando la clave actual e ingresando una nueva clave con su respectiva confirmación, utilizando del teclado virtual (Imagen 10).

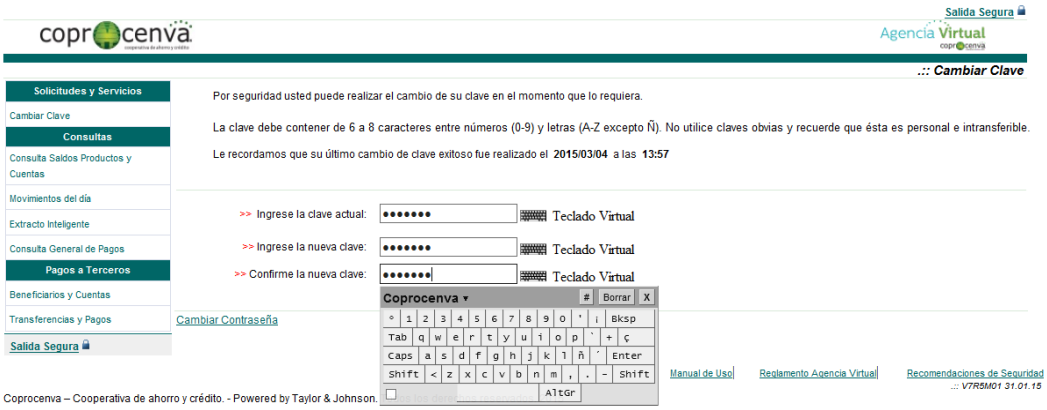

Salida Segura
Agencia Virtual
.:: Cambiar Clave
Solicitudes y Servicios
Cambiar Clave
Consultas
Consulta Saldos Productos y Cuentas
Movimientos del día
Extracto Inteligente
Consulta General de Pagos
Pagos a Terceros
Beneficiarios y Cuentas
Transferencias y Pagos
Salida Segura
Por seguridad usted puede realizar el cambio de su clave en el momento que lo requiera.
La clave debe contener de 6 a 8 caracteres entre números (0-9) y letras (A-Z excepto Ñ). No utilice claves obvias y recuerde que ésta es personal e intransferible.
Le recordamos que su último cambio de clave exitoso fue realizado el 2015/03/04 a las 13:57
>> Ingrese la clave actual:
>> Ingrese la nueva clave:
>> Confirme la nueva clave:
Teclado Virtual
Cambiar Contraseña
Manual de Uso
Reglamento Agencia Virtual
Recomendaciones de Seguridad
.:: V7R5M01 31.01.15
Coprocenva – Cooperativa de ahorro y crédito. - Powered by Taylor & Johnson.

Imagen 10. Cambio de clave

Se recomienda efectuar el cambio de clave una vez cada tres meses, como medida de seguridad en la Agencia Virtual.

8. Menú Consultas

8.1. Consulta Saldos Productos y Cuentas

Al presionar la opción Consulta Saldos Productos y Cuentas usted tiene acceso a las cuentas y convenios que se encuentran relacionadas con su número de identificación, mostrando la siguiente información de cada producto (Imagen 11):

- Nombre del Producto.
- Número.
- Saldo (Valor a favor en cada uno de los productos, exceptos los servicios complementarios y obligaciones crediticias, las cuales solo muestran el valor del capital del crédito y no incluye interés corriente, interés de mora, seguros y otros conceptos a cargo.)
- Estado.

Salida Segura
Agencia Virtual
.:: Consulta Saldos Productos y Cuentas
Solicitudes y Servicios
Cambiar Clave
Consultas
Consulta Saldos Productos y Cuentas
Movimientos del día
Extracto Inteligente
Consulta General de Pagos
Pagos a Terceros
Beneficiarios y Cuentas
Transferencias y Pagos
Salida Segura
Asociado: VELEZ ALEX
Identificación: 10132132
Nombre del Producto | Número | Saldo | Estado
Rinde Mas | 0004-9904054055-41 | $ 10.789.745,00 | Activa
Fondo de Solidaridad | 0004-0010480482-21 | $ 0,00 | Activo
Servios Funerarios SERVIVIR | 0004-0010480482-04 | $ 158.850,00 | Activa
Aportes | 0004-0010480482-41 | $ 726.550,00 | Activa
Ahorro Fijo | 0004-0010480482-42 | $ 305.737,00 | Activa
MICROCREDITO | 0004-0209559550-14 | $ 15.000.000,00 | Normal
Moneditas | 0004-9904054053-26 | $ 656.892,00 | Inactiva
Moneditas | 0004-9904054052-26 | $ 656.892,00 | Inactiva
Anterior Siguiente
Haga clic sobre el producto a consultar o seleccione el servicio que desea obtener
Las operaciones realizadas con Tarjeta Débito no se verán reflejadas en el movimiento del día.
Regresar
Manual de Uso
Reglamento Agencia Virtual
Recomendaciones de Seguridad
.:: V7R5M01 31.01.15
Coprocenva – Cooperativa de ahorro y crédito. - Powered by Taylor & Johnson. Todos los derechos reservados. 2015

Imagen 11. Consulta de productos y cuentas

Si desea observar el detalle de la cuenta, debe presionar sobre el número de la cuenta (Imagen 12), permitiendo imprimir la consulta al seleccionar la opción Imprimir.

Imagen 12. Detalle de cuenta

Nota: el estado de la cuenta aparecerá Inactiva cuando no se registre movimiento de retiro o depósito por usted o terceros autorizados, durante 6 meses.

8.2. Movimientos del Día

Si usted ha realizado movimientos a través de la Agencia Virtual durante el día sobre sus cuentas, al presionar Movimientos del día se observaran las cuentas (Imagen 13) y el detalle de las operaciones (Imagen 14) al presionar sobre el número de la cuenta.

Salida Segura
Agencia Virtual
.:: Movimientos del día
Solicitudes y Servicios
Cambiar Clave
Consultas
Consulta Saldos Productos y Cuentas
Movimientos del día
Extracto Inteligente
Consulta General de Pagos
Pagos a Terceros
Beneficiarios y Cuentas
Transferencias y Pagos
Salida Segura
Asociado: VELEZ ALEX
Identificación: 10132132
Nombre del Producto | Número | Saldo | Estado
Rinde Mas | 0004-9904054055-41 | $ 10.789.745,00 | Activa
Moneditas | 0004-9904054053-26 | $ 656.892,00 | Inactiva
Moneditas | 0004-9904054052-26 | $ 656.892,00 | Inactiva
Anterior Siguiente
Haga clic sobre el producto a consultar o seleccione el servicio que desea obtener
Las operaciones realizadas con Tarjeta Débito no se verán reflejadas en el movimiento del día.
Regresar
Manual de Uso
Reglamento Agencia Virtual
Recomendaciones de Seguridad
.:: V7R5M01 31.01.15
Coprocenva – Cooperativa de ahorro y crédito. - Powered by Taylor & Johnson. Todos los derechos reservados. 2015

Imagen 13. Cuentas con movimientos

Imagen 14. Detalle de operaciones

La interfaz donde se muestra el detalle de las operaciones permite Exportar la información de las transferencias a las siguientes opciones:

- Excel con separador de punto y coma (;)
- Excel con separador de coma (,)
- Txt con separador de punto y coma (;)
- Txt de ancho fijo

O si desea imprimirlo, proceda a pulsar clic en el botón

en la parte inferior de la ventana Movimientos del día.

8.3. Extracto Inteligente

La opción muestra en detalle las transferencias que se han efectuado en las cuentas en un periodo de tiempo. Se debe tener en cuenta que las operaciones del día no se ven reflejadas en el extracto, solo hasta el día hábil anterior (Imagen 15) y se lee en orden ascendente.

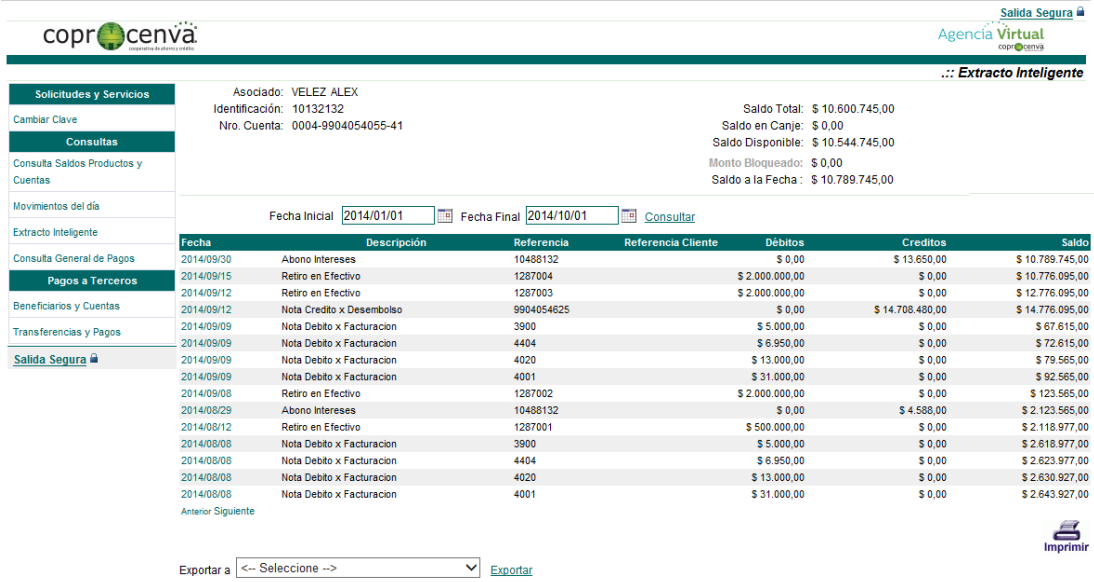

Salida Segura
coprocenva
Agencia Virtual
.:: Extracto Inteligente
Solicitudes y Servicios
Cambiar Clave
Consultas
Consulta Saldos Productos y Cuentas
Movimientos del día
Extracto Inteligente
Consulta General de Pagos
Pagos a Terceros
Beneficiarios y Cuentas
Transferencias y Pagos
Salida Segura
Asociado: VELEZ ALEX
Identificación: 10132132
Nro. Cuenta: 0004-9904054055-41
Saldo Total: $ 10.600.745,00
Saldo en Canje: $ 0,00
Saldo Disponible: $ 10.544.745,00
Monto Bloqueado: $ 0,00
Saldo a la Fecha : $ 10.789.745,00
Fecha Inicial 2014/01/01
Fecha Final 2014/10/01
Consultar
Fecha | Descripción | Referencia | Referencia Cliente | Débitos | Creditos | Saldo
2014/09/30 | Abono Intereses | 10488132 | | $ 0,00 | $ 13.650,00 | $ 10.789.745,00
2014/09/15 | Retiro en Efectivo | 1287004 | | $ 2.000.000,00 | $ 0,00 | $ 10.776.095,00
2014/09/12 | Retiro en Efectivo | 1287003 | | $ 2.000.000,00 | $ 0,00 | $ 12.776.095,00
2014/09/12 | Nota Credito x Desembolso | 9904054625 | | $ 0,00 | $ 14.708.480,00 | $ 14.776.095,00
2014/09/09 | Nota Debito x Facturacion | 3900 | | $ 5.000,00 | $ 0,00 | $ 67.615,00
2014/09/09 | Nota Debito x Facturacion | 4404 | | $ 6.950,00 | $ 0,00 | $ 72.615,00
2014/09/09 | Nota Debito x Facturacion | 4020 | | $ 13.000,00 | $ 0,00 | $ 79.565,00
2014/09/09 | Nota Debito x Facturacion | 4001 | | $ 31.000,00 | $ 0,00 | $ 92.565,00
2014/09/08 | Retiro en Efectivo | 1287002 | | $ 2.000.000,00 | $ 0,00 | $ 123.565,00
2014/08/29 | Abono Intereses | 10488132 | | $ 0,00 | $ 4.588,00 | $ 2.123.565,00
2014/08/12 | Retiro en Efectivo | 1287001 | | $ 500.000,00 | $ 0,00 | $ 2.118.977,00
2014/08/08 | Nota Debito x Facturacion | 3900 | | $ 5.000,00 | $ 0,00 | $ 2.618.977,00
2014/08/08 | Nota Debito x Facturacion | 4404 | | $ 6.950,00 | $ 0,00 | $ 2.623.977,00
2014/08/08 | Nota Debito x Facturacion | 4020 | | $ 13.000,00 | $ 0,00 | $ 2.630.927,00
2014/08/08 | Nota Debito x Facturacion | 4001 | | $ 31.000,00 | $ 0,00 | $ 2.643.927,00
Anterior Siguiente
Imprimir
Exportar a <-- Seleccione --
Exportar

Imagen 15. Extracto inteligente

La interfaz donde se muestra el extracto inteligente permite Exportar la información a las siguientes opciones:

- Excel con separador de punto y coma (;)
- Excel con separador de coma (,)
- Txt con separador de punto y coma (;)
- Txt de ancho fijo

O si desea imprimirlo, proceda a pulsar clic en el botón

en la parte inferior de la ventana Extracto Inteligente.

8.4. Consulta General de Pagos

Consulta general de pagos es la opción que permite visualizar las transferencias que han sido efectuadas en las cuentas a través de la Agencia Virtual en un periodo de tiempo (Imagen 16). La consulta se puede realizar seleccionando un beneficiario en particular o efectuando una búsqueda en general.

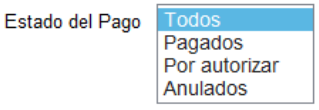


Imagen 16. Consulta General de Pagos

En el campo de Fecha Programada usted puede seleccionar el rango a consultar y en el Estado del Pago debe elegir Pagados; si desea conocer el detalle de la operación puede oprimir clic en la fecha (Imagen 17).

Imagen 17. Detalle de Consulta General de Pagos

Si desea imprimir el detalle del pago, debe presionar clic el ítem

en la parte inferior de la ventana.

9. Menú Pagos a Terceros

9.1. Beneficiarios y Cuentas

Cuando desee matricular un beneficiario para realizar transacciones de cuenta a cuenta, deberá dirigirse a la agencia de Coprocenva más cercana y tramitar el formato Solicitud de Inscripción y

Novedades Agencia Virtual Persona Natural relacionando las cuentas que desea inscribir; una vez se finaliza el registro de cuentas, estas quedarán habilitadas en la Agencia Virtual al siguiente día hábil (Imagen 18).

Imagen 18. Visualización de beneficiarios

Cuando el beneficiario se encuentra registrado, usted podrá cambiar algunos campos de información del beneficiario como: nombre, teléfono, email, dirección, departamento, ciudad, contacto, cargo y estado, al oprimir Modificar.

El estado del beneficiario puede ser Activo, Bloqueado e Inactivo, si seleccionan los dos últimos estados, el beneficiario no aparecerá para realizar operaciones en la opción de Transferencias y Pagos (Imagen 19).

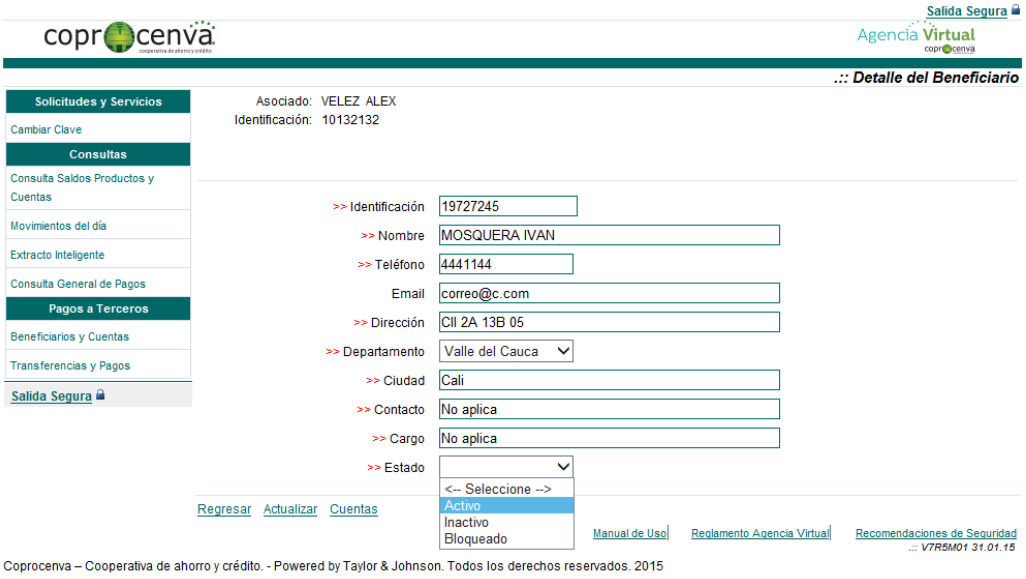


Imagen 19. Modificar información beneficiarios

Desde la pantalla Detalle del Beneficiario si desea inactivar la cuenta puede hacerlo presionando la opción de Cuentas, que activa la Consulta de Cuentas del Beneficiario seleccionando la Acción Inactivar (Imagen 20).

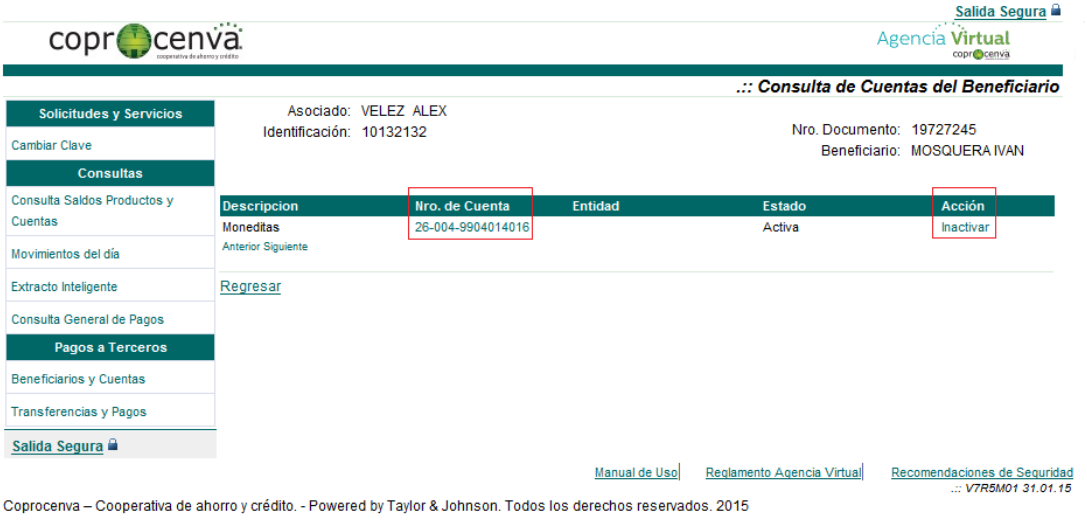


Imagen 20. Inactivación de Cuentas

Cuando se inactiva la cuenta de ahorros del beneficiario, en la opción de Transferencias y Pagos no aparecerá el beneficiario para realizar operaciones.

Si usted presiona el número de la cuenta aparecerá la interfaz Detalle de Cuenta del Beneficiario (Imagen 21).

Imagen 21. Detalle de cuenta

Nota: si usted matrícula una cuenta de ahorros que se encuentra en estado Inactivo para la Cooperativa, no aparecerá registrada en la Agencia Virtual cuando usted desee efectuar transferencias en el ítem Transferencias y Pagos.

9.2. Transferencias y Pagos

Para realizar las operaciones usted debe presionar el ítem Transferencias y Pagos, seleccionar la Cuenta origen de la cual quiere realizar el débito, escoger el Beneficiario, Cuenta Destino, Forma de Pago y el Valor del Pago (Imagen 22).

En el ítem de Valor del Pago se debe registrar la cantidad **sin comas, puntos o símbolos**.

La Fecha de Pago se encuentra inhabilitada por defecto y corresponde a la fecha en la que se efectúa la operación.

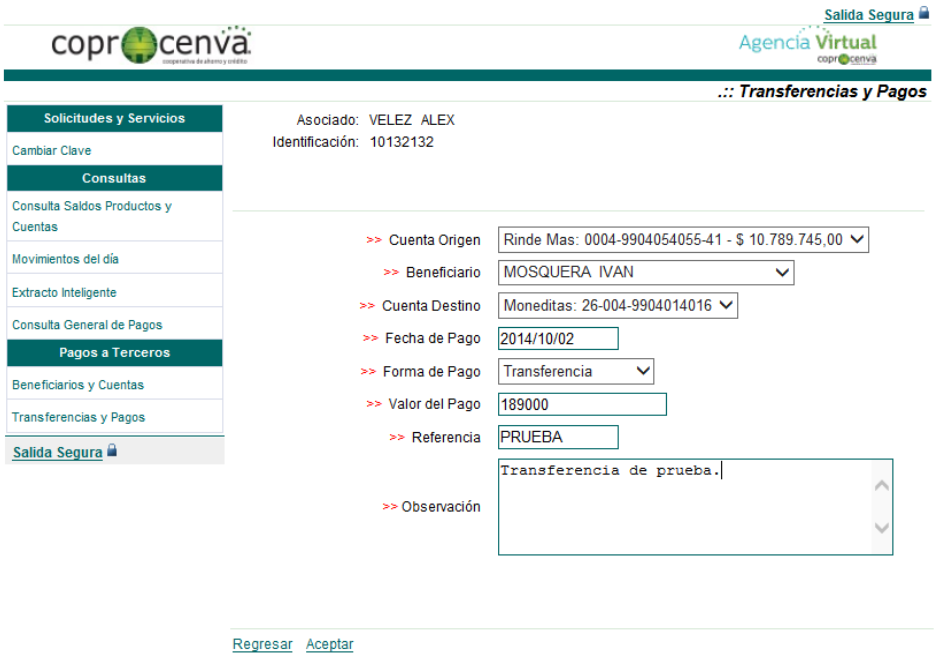


Imagen 22. Ingreso de una transferencia

Los ítems de Referencia y Observación son para que usted digite información relacionada con la transferencia y después de Confirmar la operación, habilita la opción de imprimir el Comprobante de Transferencias (Imagen 23).

Imagen 23. Comprobante de transferencias

En el campo de Beneficiario también aparecerá su nombre para tener acceso a las cuentas de Fondo de Solidaridad, Aportes, Ahorro fijo, Convenios (Servivir – Sercofun – Comfandi – EMI) y Plan de Ahorro Programado, con el fin de realizar los pagos mensuales de estas obligaciones.

Cuando la cuenta de ahorros es Conjunta solo se visualizará en el ítem Consulta Saldos Productos y Cuentas. Para realizar transferencias únicamente se encuentran habilitadas las cuentas de ahorros Individuales y Alternativas.

Por día usted se encuentra habilitado en la Agencia Virtual para transferir de una cuenta a otra hasta $8.000.000. Esta restricción no aplica para los pagos de las obligaciones mensuales con la Cooperativa.

Cuando usted confirma una transferencia no existe la posibilidad a través de Agencia Virtual de efectuar la reversión, por lo cual es importante que revise y confirme la información antes de aceptar las operaciones**.**

Nota: si usted tiene tarjeta débito asignada a su cuenta, solo podrá realizar transacciones cuando su cuenta disponga del saldo por encima del valor pignorado.

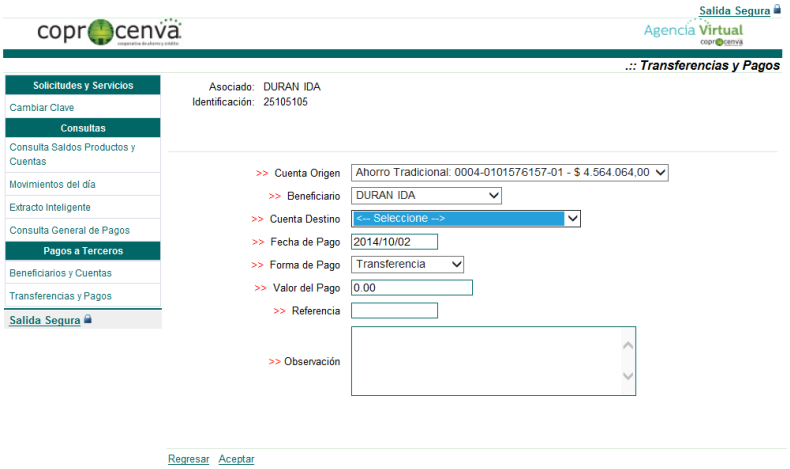
10. ¿Cómo Cancelar Mí Factura?

1. Ingrese al icono de Agencia Virtual que se encuentra en la página http://www.coprocenva.com/
2. Digite la Identificación y Contraseña en la opción Ya estoy registrado; la contraseña debe ingresarse con el teclado virtual .

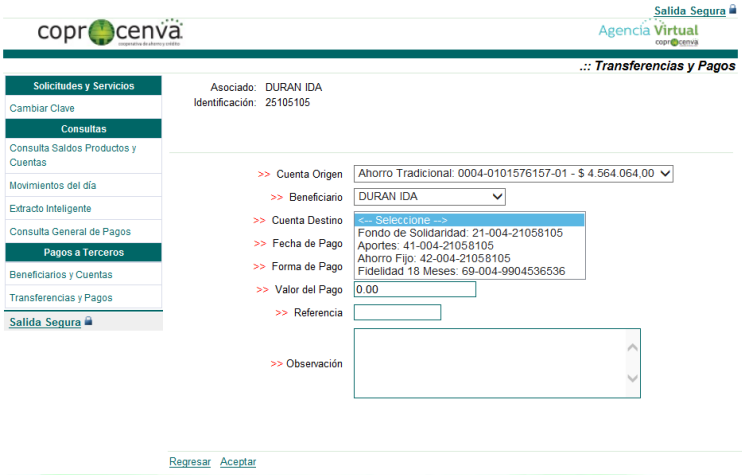
3. Seleccione la opción Transferencias y Pagos que se encuentran en la parte izquierda de la pantalla.

Salida Segura
coprocenva
Agencia Virtual
.:: Bienvenida Usuario Natural
Solicitudes y Servicios
Cambiar Clave
Consultas
Consulta Saldos Productos y Cuentas
Movimientos del día
Extracto Inteligente
Consulta General de Pagos
Pagos a Terceros
Beneficiarios y Cuentas
Transferencias y Pagos
Salida Segura
Asociado: DURAN IDA
Identificación: 25105105
Gracias por visitarnos el día de hoy.
Su última visita fue el 2015/02/12 a las 17:51
Su último cambio de clave exitoso fue el 2015/02/12 a las 17:31
Por su seguridad le recomendamos verificar esta información y dejarnos conocer sus desacuerdos.
Número de intentos fallidos: 0.
Seleccione un servicio del menú lateral
Manual de Uso
Reglamento Agencia Virtual
Recomendaciones de Seguridad
.:: V7R5M01 31.01.15
Coprocenva – Cooperativa de ahorro y crédito. - Powered by Taylor & Johnson. Todos los derechos reservados. 2015

4. Al encontrarse en Transferencias y Pagos en la opción Cuenta Origen seleccione la cuenta de la cual realizará el retiro.



5. En Beneficiario aparecerá su nombre, selecciónelo para que aparezcan en la opción Cuenta Destino las cuentas de Fondo de Solidaridad, Aportes, Ahorro Fijo, Servicios Complementarios y Ahorro Programado.



6. Seleccione Fondo de Solidaridad y con la información de su factura, ingrese en la opción Valor del Pago el valor a cancelar.

7. En el ítem Fecha de Pago aparece la fecha actual y en Forma de Pago será Transferencia por defecto.

8. Referencia y Observación se encuentran habilitados para que usted digite palabras que se relacionen y le ayuden a recordar la transferencia.

9. Presione Aceptar y Confirme el pago.

10. Repita el proceso desde el punto 6 para cancelar Aportes, Ahorro Fijo, Servicios Complementarios y Ahorro Programado, seleccionándolos en el ítem Cuenta Destino.

11. Cuando termine de cancelar sus obligaciones, presione Salida Segura.

11. Salida Segura

La opción de salir se encuentra localizada en la parte superior de la pantalla y es la última opción del menú de la Agencia Virtual, representada con un candado (Imagen 24).

Imagen 24 Opción de salir

Cuando usted presiona Salida Segura la agencia le presenta una pantalla donde le confirma que el procedimiento se realizó (Imagen 25).

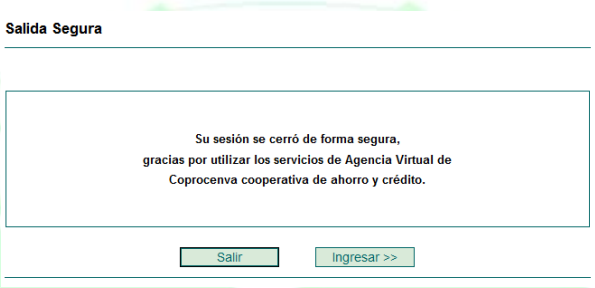

Salida Segura
Su sesión se cerró de forma segura,
gracias por utilizar los servicios de Agencia Virtual de
Coprocenva cooperativa de ahorro y crédito.
Salir
Ingresar >>

Imagen 25. Confirmación de salida